

المحاضرة الثامنة : نظريات الذكاء العاطفي

Theories of emotional intelligence

تقديم : الدكتور: عبد المالك صاولي

مقياس :الاتصال الاقناعي والحجاجي

السنة الأولى ماستر –اتصال وعلاقات عامة-2022/2023

تدريس الذكاء العاطفي:

يعد معدل الذكاء العقلي intelligence quotient (IQ) عنصراً مهماً جداً عندما يتعلق الأمر بالتحصيل الدراسي، حيث أن الأشخاص الذين لديهم معدل ذكاء مرتفع يحققون نتائج أفضل من غيرهم في المدرسة، ولكن خبراء اليوم يؤكدون أنه ليس هو الوحيد الذي يحقق النجاح في حياة الإنسان ، بل هناك مجموعة معقدة من التأثيرات الأخرى والتي تتضمن الذكاء العاطفي (EQ) Emotional Quotient وقد أصبح لمفهوم الذكاء العاطفي تأثيراً قوياً في عدد من المجالات، بما في ذلك عالم الأعمال، حيث تفرض العديد من الشركات الآن تدريباً على الذكاء العاطفي وتستخدم اختبارات (EQ) كجزء من عملية التوظيف. تصفح على موقع فرصة .

كان الذكاء العاطفي في البداية غامضاً ، ولكن بعد تشكل جملة من النظريات واستفادته من علو النفس وعلم الاجتماع وغيرها من العلوم أصبح اليوم له قواعده وأسسها ، ويمكن تدريسه في المؤسسات التربوية والجامعية . كان مفهوم الذكاء العاطفي غامضاً منذ تسعينيات القرن الماضي، ولكنه الآن أصبح مصطلحاً معترفاً به بين الناس. اليوم، يمكنك شراء ألعاب تساعد على تعزيز ذكاء الطفل العاطفي، أو تسجيل أطفالك في برامج التعلم الاجتماعي والعاطفي (SEL) المصممة لتعليم مهارات الذكاء العاطفي. كما وتعد برامج التعلم الاجتماعي والعاطفي في بعض المدارس في الولايات المتحدة من متطلبات المنهج الدراسي. وفقاً لإحدى الإحصائيات التي أجريت بناء على نتائج برامج التعلم الاجتماعي والعاطفي (SEL) ، أصبح لدى 50% من الطلاب تحسن ممتاز في التحصيل الدراسي، في حين 40% أظهروا مستوى تحسن متوسط، كما أدت هذه البرامج أيضاً إلى تخفيض معدلات التأخير عن الحصص الدراسية وزيادة معدلات الحضور إلى جانب التقليل من مشاكل الانضباط لدى غالبية الطلاب في الصف. يلعب كل من الذكاء العقلي (IQ) والذكاء العاطفي (EQ) بلا شك دوراً كبيراً في تحقيق النجاح في حياتك، إضافة إلى العديد من العوامل الأخرى مثل الصحة والسعادة، ولكن بدلاً من التركيز على تحديد العوامل التي لها أكثر تأثيراً في النجاح، قد تكمن الفائدة الكبرى في تعلم تحسين المهارات المختلفة التي تؤثر شاملة على تحقيقه، فبالإضافة إلى تعزيز بعض القدرات المعرفية، مثل الذاكرة والتركيز الذهني، يمكنك أيضاً اكتساب مهارات اجتماعية وعاطفية جديدة تخدمك جيداً في العديد من المجالات المختلفة في حياتك.

النظرية السائدة أن الذكاء العقلي والذكاء العاطفي لا يتعارضان ، بل هما مكملان ، ويعملان لإنجاح الشخص الذكاء العاطفي لا يركّز على الإحساس العام بالذات وتقييم الآخرين ، بل يركز على تحديد الحالات العاطفية للذات والآخرين، واستخدامها من أجل حل المشكلات وتنظيم السلوك.

قد يفلح استخدام الذكاء العقلي في الدراسة ، ولكن في الممارسة يشكل نصف الصورة فقط ، فبالطبع لن يخبرك ذكاؤك العقلي عن كيفية التعامل مع زملاء العمل والتفاعل مع الآخرين .

في عالم المهنة فقد أظهرت العديد من الدراسات أن الذكاء العاطفي له تأثير كبير على الاداء الوظيفي ، ومهارات المقابلة ، والانتطاعات الأولى ، وفنون البيع ، والأعمال الجماعية .

كما توصلت الأبحاث أن الأفراد الذين يتمتعون بإمكانات قيادية قوية يميلون أيضا إلى ان يكونوا أكثر ذكاء من الناحية العاطفية ، مما يشير إلى ان الذكاء العاطفي مهم لقادة الأعمال والمديرين.

أثبتت النظريات الحديثة أن الذكاء الاجتماعي والذكاء العاطفي متعلمان ، بمعنى يمكن اكتسابهما بنسبة قد تصل إلى 50 بالمائة ، بل إن هذا النوع من العلوم تدرس بغرض تحسين السلوك ، كما وظف أيضا لتحسين أداء المسؤولين وكبار الشخصيات .

أولا: نظرية بار أون bar - on

تشير هذه النظرية إلى وجود تداخل بين الذكاء العاطفي وسمات الشخصية ، على اعتبار أن الذكاء العاطفي مكون يشتمل على مجموعة من الكفاءات غير المعروفة ، وقد أعد بار أون أول أداة لقياسه صممت للتعرف على الكفاءات غير الشخصية التي تعتبر مؤشرا للنجاح في الحياة.

ثانيا: مايروسالوفي mayer est salovey:

يعرفانه بأنه القدرة على الوعي بالانفعالات والتعبير عنها ، وتوصل وتولد الانفعالات لمساعدة التفكير ، ولفهم الانفعالات والمعرفة الانفعالية .

وقد أوضحنا أن الذكاء العاطفي يشتمل على أربعة قدرات رئيسية :

1- القدرة على الوعي بالانفعالات والتعبير عنها بدقة.

2- القدرة على استخدام الانفعالات لتسهيل عملية التفكير (توظيف الانفعالات)

3- القدرة على فهم وتحليل الانفعالات.

4- القدرة على إدارة الانفعالات .

ثالثا: نموذج دانيال جولمان 1995 daneil golman:

هذا النموذج يقدم إطارا للذكاء العاطفي والذي يعكس كيفية ترجمة قدرة الفرد على السيطرة على مهارات الوعي بالذات وإدارتها ، والوعي بانفعالات الآخرين ، وإدارة العلاقات إلى نجاح في مكان العمل .

هناك سبع خطوات أساسية يجب أن تتبعها إن أردت النهوض بالذكاء العاطفي وتطويره، وهي :

1- ضرورة مراقبة عواطفك الخاصة، وذلك لأن فهم مشاعر الآخرين يأتي من مراقبة شعورك أولاً.

2- استطلاع وجهات نظر الآخرين حول شخصيتك، فهذا يعرفك كيفية نظرهم إلى عواطفك، وهو ماسيكسبك منظورا موضوعياً حول سلوكك.

3- ضرورة مراقبة ذاتك وتقويم نفسك وسلوكك ، كي تكون أكثر مراعاة لشعور الآخرين.

4- ضرورة دراسة اتخاذ مواقفك بجد ، بالسيطرة على عواطفك من الغضب والغيرة، حتى تتمكن من اتخاذ قرار صائب يجنبك الوقوع في المشاكل .

5- اسأل نفسك لماذا تصرف أحدهم هذا التصرف الذي أزعجك، وضع نفسك في محله لتعرف كيف كانت مشاعره، وذلك بدلاً من وضع افتراضات دون التفكير في مشاعره.

6- تعلم من الانتقادات بدلاً من المخالفة، فقط ضع مشاعرك جانبا، وانظر ماذا يمكنك أن تتعلم من تلك الانتقادات.

7- ممارسة جميع المهارات المذكورة ، وإذا فشلت في إحداها، فلا تستسلم، واستمر في المحاولة، وستجد أنك تحرز تقدماً في التحكم في مشاعرك وتحديدها.

لا يوجد شخص ذكي وآخر غبي كما يعتقد الكثير من الناس، وإنما هناك أشخاصٌ أذكى في مجال وتخصص واحد، وآخرون أذكى في مجالات عديدة أخرى، ومن الطبيعي جداً أن تجد من يمتلك أصنافاً وأنواعاً متعددة من الذكاء، إلا إنه من النادر أن يكون هناك شخصاً طبيعياً لا يمتلك ولو نوعاً واحداً من أنواع الذكاء على الأقل.

أنواع الذكاء (كما قسمها وليم كرامز ثمانية) – نظرية الذكاءات المتعددة- هي:

نظرية الذكاءات المتعددة ظهرت بين 1973 و1989

1- الذكاء الحركي أو الجسدي : أصحاب الذكاء الحركي يميلون إلى استخدام أجسادهم بشكل كبير، ويتحركون كثيراً، فمثلاً يقومون بأعمال البناء والتشييد، أما الرياضات التي يفضلون أن يمارسوها فهي الرياضات الحركية، مثل كرة القدم أو الرقص أو أي نشاطٍ آخر يتطلب من الشخص الحركة الجسدية، وطريقة تعلُّم هذه الفئة تكون من خلال الأعمال التي يقومون بها بأيديهم، فيُفضّلون هذه الطريقة على التعلم بالقراءة أو السمع، فهم يملكون الذاكرة الحركية؛ إذ يتذكرون أحداث ومعلومات قامت أجسامهم بها بوضعية ما في نفس وقت الفعل المراد تذكُّره.

2- الذكاء التفاعلي أو الاجتماعي : الأشخاص الذين يتميزون بالذكاء التفاعلي أو الاجتماعي يميلون إلى مخالطة الناس ويحبون التفاعل معهم، فهم اجتماعيون لدرجة عالية، ولا يُفضلون العزلة، ويحبون أن يشاركوا الناس في أنشطتهم المختلفة، ويفهمون أمزجة الآخرين ومشاعرهم ودوافعهم.

3- الذكاء اللغوي من يتميزون بهذا الذكاء من الناس يُقدِّرون الكلمات بشكل جيد، ومعانيها، ومرادفاتِها، ويميلون إلى تعلم العديد من اللغات؛ لسهولة الأمر عليهم، ولقوة ذاكرتهم اللفظية التي تُساعدهم على تذكُّر الألفاظ ومعانيها بكل سهولة ويسر. أمّا طرق التعلم التي يُفضلونها فتكون عن طريق الكلمات سواءً كانت مسموعةً أو مكتوبةً، ومن الأنشطة التي يميلون إليها حضور المحاضرات والمناقشات، وقراءة الكتب، ورواية القصص للآخرين.

4- الذكاء المنطقي أو الرياضي: أصحاب هذا النوع من الذكاء يفضلون القيم، والمفاهيم المجردة فيحبون أن يُعيدوا كل شيء إلى أصله، في فهم وتحليل الأمور، ويستخدمون المنطق في معرفة أسباب الظواهر، ويكون تفكيرهم وحديثهم مرتكزاً على الأرقام، والنسب المحددة، أما الأعمال التي يُفضلون التواجد فيها، فهي الهندسة أو البرمجة، والعمل كعلماء في المجالات المختلفة.

5- الذكاء الطبيعي : تمّ نسب أصحابه إلى الطبيعة؛ لأنهم يحبون الطبيعة، ويفضلون التواجد فيها، ومشاهدة الحيوانات؛ لأنهم يميلون إلى التواصل والتفاعل مع كل من في الطبيعة والحيوانات، ويسعون لفهم حقيقة الروابط بين الظواهر الطبيعية، وفهم حقيقة ترابط الطبيعة نفسها مع بعضها.

6- الذكاء الشخصي أو الفردي أصحاب الذكاء الشخصي لديهم القدرة على فهم أنفسهم بشكل جيد، وفهم مشاعرهم، ويستطيعون أن يصنّفوها بسهولة ويُسر وقت شعورهم بها، وبالتالي هم أشخاص حدّدوا الأهداف التي يُريدونها جيداً، وكذلك حدّدوا دوافعهم الشخصية وراء أفعالهم، فهم يحلّلون سلوكهم الشخصي، ويُحبّ هؤلاء الأشخاص العمل بمفردهم، ويركزون بشكلٍ عالٍ في أداء الأعمال والمهام التي يقومون بها، ولذلك يكرهون المقاطعات أثناء تأديتهم أعمالهم، ويسعون للكمال والمثالية.

7- الذكاء الفراغي أو المكاني أصحاب هذا النوع لديهم قدرة عقلية كبيرة على الخيال والتصوير في الأمور التي تتعلق بالصور، والهيكل، ويتقنون الرسم، ويُدقّقون في أهم التفاصيل الخاصة باللوحات الفنية، فهم يقدرّون الصور

والأعمال الفنية الأخرى، وأما الأعمال التي يميلون إليها وتخدم ذكائهم (الذكاء الفراغي)، هي العمل كمصورين، أو مهندسين معماريين؛ حتى يبدعوا في هذا المجال، أو العمل في التصميم، أو الرسم، فجميع هذه الوظائف تربطها قدرة العامل فيها على التخيل في ما يتعلق بالصور والأماكن والفراغات.

8- الذكاء الموسيقي أصحاب الذكاء الموسيقي هم أصحاب الحس العالي بالموسيقى والأغاني، ويُحبون العزف على الآلات الموسيقية، ولديهم القدرة على تمييز الأصوات بسهولة كبيرة، أما الأعمال التي يميلون إلى العمل فيها هي كملحنين وموسيقيين، أو أن يكونوا مغنيين أو عازفين.

يقر العلماء أن هناك أشخاص يمتلكون كل هذه الذكاءات أو معظمها، كما يمكن لشخص ما أن ينمي من ذكائه بالتعلم والتمارين والتدريبات.

مثال: فمن يريد أن يقدم وجبة غذائية فإذا وجدته يعتبر المقادير ويدقق فيها فهو يمتاز بالذكاء الرياضي، وإذا سأل عن حاجة القوم إلى غذاء ما فهو يراعي إرادتهم، فهو هنا يمتاز بذكاء اجتماعي، وقس على هذا، فقد تجد شخصا ما لا يعرف بعض هذه الأنواع فيمكنه تعلمه، وقد لا يميل إلى تعلم بعض الأشياء فذلك يعتبر نقص فيه، ومن لا يملك معظم هذه الأنواع من الذكاء فهو أقرب إلى الإعاقة، وهذا لا بد له من علاج بالطرق المختلفة.

نظرة الإسلام إلى موضوع الذكاء العاطفي:

ضرب النبي صلى الله عليه وسلم أروع مثل في الذكاء العاطفي، ولا نقول هذا بإيعاز من الوحي، ولكن كان قبل بعثته في قومه ذو مقام عال، وشخصية جامعة، يستشيرهم قومه في كل صغيرة وكبيرة، وكان صاحب الرأي السديد، والنظرة الثاقبة يفهم الأمور، ويتفهم أحوال الناس، ويرتب الأمور، ويقدر الأولويات، فكان نعم الزوج ونعم الأب، ونعم القائد، وقد وصفه القرآن الكريم بقوله: " وإنك لعلی خلق عظیم " .

فعن جابر -رضي الله عنه- قال: قال رسول الله عليه وسلم " المؤمن يألف ويؤلف، ولا خير فيمن لا يألف ولا يؤلف، وخير الناس أنفعهم للناس " رواه الطبراني.

وقال * عليه السلام - أيضا: " إنكم لن تسعوا الناس بأموالكم، فليسعهم منكم بسط الوجه، وحسن الخلق "

رواه ابن حجر في المطالب العلية في الحديث -2626-

نماذج من الذكاء العاطفي الذي يمتاز به النبي ﷺ:

في مجال القيادة: فقد كان النبي ﷺ قائدا ليس بالتعيين ولا الانتخاب ولا شيء، ولكنه كان شخصية محورية جامعة يقع عليه الاختيار دون أي إشكال.

في مجال اتخاذ القرارات: فقد كان -عليه السلام- يتخذ جل قراراته (إلا ما كان مصدرها الوحي) بطريق الشورى، ويوازن بين الآراء ويناقشها حتى يستقروا على أصوبها، مثل قضية حفر الخندق في غزوة الخندق، وقضية الخروج إلى غزوة أحد وغيرها من المواقف، فلم يستبد برأيه في هذا الموضوع إطلاقا.

في مجال إدارة الأسرة: فقد جمع النبي ﷺ بين عدد من النساء -كزوجات- ولم يحصل له أن ميز بينهن أو ظلم بعضهن، إلا ما كان يصدر منهن في بعض الأحيان من هفوات، فكان يعالج ذلك في إطار داخلي بما يرضي الجميع، وتمكن من تحقيق العدل بينهن.

في مجال إدارة الحروب: فقد كان – عليه السلام- ذلك القائد الفذ الذي يجمع ويجمع حوله أصحابه ويقاوم معهم في الصفوف الأولى ، ويتعرض لما يتعرض له أي إنسان من إصابات ولم يجزع ، ولم يتراجع ولم يتولى-يوما- حتى لو حدث ذلك من بعض أصحابه ، كما حدث في غزوة أحد وغزوة حنين –مثلا-

في مجال تقسيم الغنائم: كان يعتمد معايير مرضية ومبررة، وكان البعض يرفض تلك القسمة، وربما قسا عليه، ولكن عندما يقدم مبرراته يقبل ذلك الجميع، كل ذلك حتى يحافظ على تماسك الجماعة. في مجال استقبال الوفود: فقد أقبل على النبي ﷺ وفود كثيرة، من مشارق الأرض ومغاربها ، فكان على غاية من النجاح في استقبالهم واحترام آرائهم والاستجابة لانشغالاتهم ، ولو تطلب الأمر رفض مطالبهم وردهم فكان على غاية من اللباقة والتقدير لمواقفهم ، لأن من هؤلاء الوفود الكفار والمسلمين وذوي العهود والمواثيق معهم ، فكان يعامل كلا حسب منزلته ومطالبه ومبرراته ...

في مجال الحوار مع المشركين: لم يكن عليه السلام- يوما في موقف ضعف أمام المشركين ، وكان يعامل كل فئة حسب حالها ، إن كانوا مقاتلين أو مسلمين أو معاهدين ، حتى يوم كان المسلمون ضعافا في مكة فقد كانت مواقفه واضحة ولم يتنازل يوما على مبادئه ، وربما قبل ببعض التنازلات لتحقيق ما هو أفضل مثلما حدث في صلح الحديبية ، فقد كان ذو نظرة ثاقبة ، يقرأ المستقبل بإيجابياته وسلبياته ، فيتخذ القرار الذي يناسب ،

في مجال التعامل مع المنافقين : فرغم أن النبي ﷺ كان يعرف المنافقين بما فتح الله به عليه من الوحي ولكن لم يكن يفضحهم ، ولا يعاملهم معاملة خاصة ، بل كان يعاملهم على ظاهر تصرفاتهم وينصحهم ، ومع ذلك يحتاط منهم ، كل هذا حفاظا على وحدة الأمة ، حتى يعلم أصحابه ألا يتدخلوا في بواطن الناس ، ويشيع الظلم والتمييز بين الناس بناء على التخمينات.